Servicios de Información y de valor agregado - SINVA
Objeto "Prestar el servicio de Administración, Soporte y Operación especializados de la Plataforma Tecnológica KOFAX de la UGPP"

INFORME MENSUAL
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
No. 03.218-2022

Periodo: del 01 al 30 de septiembre de 2022
Versión 1.0
Fecha de entrega: 05 de octubre de 2022

CONTROL DE VERSIONES

No Versión	Contenido	Fecha	Autores
1	Documento inicial con el informe de gestión de septiembre de 2022	05-10-2022	Claudia Restrepo

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION 4
1. ACTIVIDADES CONTRACTUALES REALIZADAS 5
2. ASPECTOS RELEVANTES 7
2.1 Casos de soporte más relevantes del periodo 7
2.2 Casos de soporte escalados al fabricante KOFAX 8
2.3 Modificaciones a los Batch Class 8
2.4 Ventanas de mantenimiento 8
2.5 Aspectos especiales o extraordinarios que deban ser conocidos por la UGPP 9
2.6 Modificaciones contractuales 9
3. INFORME DE GESTIÓN DE CASOS DE SOPORTE 10
4. FACTURACIÓN 11

INTRODUCCION

El presente documento corresponde al informe de gestión mensual del contrato 03.218-2022 con objeto "Prestar el servicio de Administración, Soporte y Operación especializados de la Plataforma Tecnológica KOFAX de la UGPP", presentado por Servicios de Información y de Valor Agregado - SINVA a la UGPP y en él se detallan las actividades realizadas durante el periodo del 01 al 30 de septiembre del 2022, como soporte de la facturación de septiembre de 2022.

Contenido del informe gestión:

- Numeral 1: Reporte de las actividades realizadas en cumplimiento de las obligaciones a cargo de Servicios de Información y de Valor Agregado - SINVA durante el periodo.
- Numeral 2: Informe de los aspectos más relevantes que se hayan presentado durante el periodo
- Numeral 3: Informe de gestión de casos de incidentes de soporte del periodo.
- Numeral 4: Soporte de la factura.

1. ACTIVIDADES CONTRACTUALES REALIZADAS

A continuación, se relacionan las actividades realizadas durante el periodo comprendido entre el 01 al 30 de septiembre de 2022:

ID	ACTIVIDAD	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
1	Brindar soporte especializado a la plataforma Kofax de La Unidad.	Durante el periodo reportado SINVA ha brindado el soporte a la plataforma de Kofax de la UGPP en un horario de lunes a viernes de 7:00 AM a 5:00 PM y los sábados de 8:00 AM a 12:00 PM. Durante el periodo reportado se realizaron dos ventanas de mantenimiento: El 17 de septiembre de 2 a 6pm y el 29 de septiembre de 5pm a 12am.
2	Atender las incidencias que se reporten para la atención y solución de los errores o solicitudes relacionadas con el correcto funcionamiento de la Plataforma Kofax de La Unidad.	Durante el periodo reportado SINVA atendió las incidencias reportadas por la operación y TI de la UGPP, con el fin de tener un correcto funcionamiento de la plataforma de Kofax.
3	Resolver las incidencias mediante la orientación del uso de la plataforma y respectiva atención y solución de los errores de datos o funcionalidad.	Durante el periodo reportado SINVA resolvió las incidencias reportadas por la operación y TI de la UGPP.
4	Cumplir con las especificaciones y requerimientos técnicos y entregables que la UNIDAD le solicite al contratista, contenidos en el anexo técnico	Durante el periodo reportado SINVA cumplió con los requerimientos técnicos solicitados por la UGPP.
5	Suministrar durante la ejecución del contrato, el equipo de trabajo suficiente el cual debería cumplir con las condiciones de formación y experiencia descritas en el anexo técnico	Durante el periodo reportado SINVA suministró un técnico de soporte en modalidad presencial para atender el soporte de nivel 1 y un equipo de 3 personas para atender las solicitudes de nivel 2 que la entidad requirió y un Gerente de Proyecto.
6	Proveer los equipos personales y herramientas de escritorio para que los recursos suministrados (equipo de trabajo) puedan desarrollar sus actividades	Durante el periodo reportado SINVA suministró los equipos personales y herramientas de escritorio para que el equipo de trabajo de SINVA pudiera desarrollar su actividad.
7	El contratista deberá proveer todos los recursos y herramientas de forma licenciada y legal para poder llevar a cabo las actividades que la UGPP le requiera. En caso de ser necesario hacer uso de la infraestructura tecnológica de la entidad, estos recursos y herramientas deben cumplir las políticas, procedimientos y estándares de seguridad de la "UGPP" descritas en el documento Estándares Seguridad en Aplicaciones UGPP, y deben estar dentro del dominio de la UGPP, bajo las reglas de seguridad indicadas en el documento Planeación	Durante el periodo reportado SINVA suministró los equipos personales y herramientas para que el equipo de trabajo de SINVA pudiera desarrollar su actividad, cumpliendo con las políticas y procedimientos estándares de seguridad informados por la UGPP.

ID	ACTIVIDAD	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
	Provisión Soporte de TI. Información que será suministra una vez inicie el contrato	
8	Brindar Soporte en sitio en la Bodega de Calle 13 Gestión Documental de lunes a viernes de 7AM a 5 PM y sábados de 8 AM a 12 M.	Durante el periodo reportado SINVA dispuso personal de soporte de forma presencial en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00am a 12pm
9	Documentar y entregar el código fuente de la solución de incidentes y peticiones cuando estos implican alguna modificación en el código fuente para dar la solución a los errores presentados en el ambiente productivo	Durante el periodo reportado no se realizaron modificaciones a los Batch Class
10	El contratista dará garantía técnica sin costo para UGPP por la solución de incidencias surgidas de fallas en las soluciones puestas en producción los términos de garantía técnica descritos en el anexo técnico	Durante el periodo reportado no se realizaron modificaciones a los Batch Class
11	El no logro de los Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS dará lugar a realizar los descuentos del 15% del valor mensual de la facturación correspondiente rubro de administración y soporte de KOFAX por el no logro de los mismos, siempre y cuando estos no constituyan una afectación en la prestación del servicio que den lugar al incumplimiento del contrato.	Durante el periodo reportado SINVA cumplió con los ANS establecidos entre la UGPP y SINVA.
12	Apoyar y guiar a la Unidad y a quien esta designe, en las actividades de despliegue de la solución de las incidencias en ambiente productivo, garantizando la entrega y ejecución de la solución de forma exitosa y realizando la transferencia del conocimiento al personal de la entidad de acuerdo a los lineamientos de la UGPP.	Durante el periodo reportado no se realizaron despliegues de Batch Class en ambiente productivo.
13	Llevar a cabo las actividades necesarias para atender las incidencias, enmarcados en los lineamientos de Arquitectura, procesos de soporte y políticas definidas por la UGPP, sin que afecte la funcionalidad actual de la herramienta.	Durante el periodo reportado SINVA realizó las actividades de atención incidentes de enmarcadas en los lineamientos de Arquitectura, procesos de soporte y políticas definidas por la UGPP.
14	Realizar la transferencia de conocimiento y acompañamiento funcional y/o técnico a las que haya lugar de acuerdo a lo definido para cada incidencia.	Durante el periodo reportado SINVA realizó la transferencia de conocimiento y acompañamiento al área funcional o TI de la UGPP.
15	Tener disponible el personal ofertado y con las mismas calidades propuestas en la oferta durante la ejecución del contrato, para poder cumplir con las necesidades dinámicas exigidas por la UGPP. En el Anexo Técnico, se relacionan todos los perfiles requeridos que se deben tener disponibles durante el contrato. La UGPP se reserva el derecho de estar en constante revisión del equipo a disposición de este contrato.	Durante el periodo reportado SINVA dispuso de personal acorde con los perfiles requeridos que se deben tener disponibles durante la ejecución del contrato.

ID	ACTIVIDAD	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
16	Dar cumplimiento a todas las obligaciones contenidas en el anexo técnico	Durante el periodo reportado SINVA dio cumplimiento a todas las obligaciones en el anexo técnico

2. ASPECTOS RELEVANTES

A continuación, se relacionan los aspectos más relevantes durante el periodo comprendido entre el 01 al 30 de septiembre de 2022:

2.1 Casos de soporte más relevantes del periodo

Durante el periodo reportado la plataforma estuvo estable. A continuación, se presentan los problemas más frecuentes que se presentaron:

PROBLEMA	DESCRIPCIÓN
Modificaciones al empadronamiento	La operación solicita realizar cambios en las tablas de empadronamiento debido a que se cometen errores de digitación por parte de la operación y estos deben ser corregidos posterior a realizar el empadronamiento.
Problemas de infraestructura	Se ha presentado reporte de lentitud del aplicativo en algunos momentos y radicados con problemas de campos vacíos. Por parte de la aplicación Kofax, se descartaron problemas y se escaló a INDRA debido a que se ha detectado pérdida de paquetes de red y esto produce las dificultades en Kofax. Indra informa que se presenta una saturación del canal de comunicaciones y por solicitud de UGPP en octubre se va a realizar una ampliación de canal a 100MB. Se continúa realizando seguimiento.
Problemas de conexión con Filenet	En algunos momentos la aplicación Filenet presenta fallas en sus bases de datos haciendo que la exportación de documentos falle. Cuando esta situación se presenta, SINVA detiene los servicios de exportación a Filenet mientras Filenet restaura su operación normal y se vuelven a activar en ese momento. Este inconveniente se presenta una o dos veces a la semana y se debe convivir con él hasta que la UGPP realice la migración de aplicación Filenet.

2.2 Casos de soporte escalados al fabricante KOFAX

Durante el periodo reportado se escaló un caso al fabricante KOFAX:

PROBLEMA	No. CASO KOFAX	FECHA DE APERTURA	FECHA DE CIERRE	DESCRIPCIÓN
Error con el PDF Generator	26603751	26/09/2022	26/09/2022	Para los PDF que tienen documentos con bastantes píxeles se está generando error al momento de pasar por la cola de PDF Generator. Se escaló el caso a Kofax, que después de revisar informó que éste problema se solucionaba con la instalación del fix pack 11.0.1. Se instaló en ambiente de pruebas y se probó con algunos de los radicados que fallaban y se convirtieron a PDF correctamente.
Error con la instalación del Fix pack	26603839	29/10/2022		La instalación del fix pack 11.0.1 presentó error de instalación en el servidor principal de Kofax, se escaló el caso a Kofax, quien realizó una WebEx y pidió información del Procmon. Después de analizarlo, enviaron instrucciones para aplicar sobre la base de datos y con esto se pudo solucionar.

2.3 Modificaciones a los Batch Class

Durante el periodo reportado no se realizaron modificaciones a los Batch Class.

2.4 Ventanas de mantenimiento

Durante el periodo reportado se realizaron dos ventanas de mantenimiento:
El 17 de septiembre de 2022 de 2pm a 6pm se realizó una ventana de mantenimiento para realizar la instalación de la versión 11.1 de Kofax capture, la cual fue exitosa.
El 29 de septiembre de 2022 de 5pm a 12am se realizó una ventana de mantenimiento para realizar la instalación del fix pack 11.01de Kofax capture, la cual no fue exitosa.

2.5 Aspectos especiales o extraordinarios que deban ser conocidos por la UGPP

Durante el periodo reportado no se presentaron aspectos especiales o extraordinarios que deban ser conocidos por la UGPP

2.6 Modificaciones contractuales

Durante el periodo reportado no se realizaron modificaciones contractuales.

2.7 Instalación de actualizaciones

En julio de 2022, finalizó con éxito las pruebas KOFAX versión 11.1 (actualmente se encuentra instalada la versión 11.0) por parte de informática Documental. En agosto se definió realizar el paso a producción el sábado 17 de septiembre a partir de las 2pm.

El 17 de septiembre de 2022 se realizó la migración sin novedad. Servidores y máquinas quedaron actualizaron completamente. La versión 11.1 quedó en funcionamiento. La semana del 26 de septiembre se empezaron a detectar que los radicados que contenían imágenes con muchos pixeles y que generaban error al momento de pasar por el módulo PDF Generator. A raíz de ésta situación, se escaló un caso al fabricante quien informó que el problema se solucionaba con la instalación de un Fix pack. El 29 de septiembre de 2022 en la noche, se realizó la ventana de mantenimiento para instalar éste fix pack, pero no fue posible realizarlo por un error de instalación en el servidor principal. Con éste incidente se abrió un caso en Kofax, quien entregó instrucciones para solucionarlo y éstas están previstas para aplicar el 1 de octubre. Mientras se soluciona de raíz, SINVA está arreglando manualmente las imágenes con problemas para no afectar a la operación.

3. INFORME DE GESTIÓN DE CASOS DE SOPORTE

La gestión de casos de soporte del periodo comprendido entre el 01 al 30 de septiembre de 2022 de forma presencial y en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 8:00am a 12pm. Los casos fueron atendidos a través de la plataforma Service Manager y por correo electrónico.

Para el análisis de los casos reportados en este periodo, se tomará como base el informe entregado por INDRA del sistema de gestión de casos Service Manager y de los registros de SINVA.

Se adjunta como soporte el reporte de casos del periodo en Excel.

Casos reportados durante el periodo de 01 al 30 de septiembre de 2022: 65 casos.

Teniendo en cuenta el ANS establecido se revisó el tiempo de atención de los casos y este es el nivel cumplimiento alcanzado:

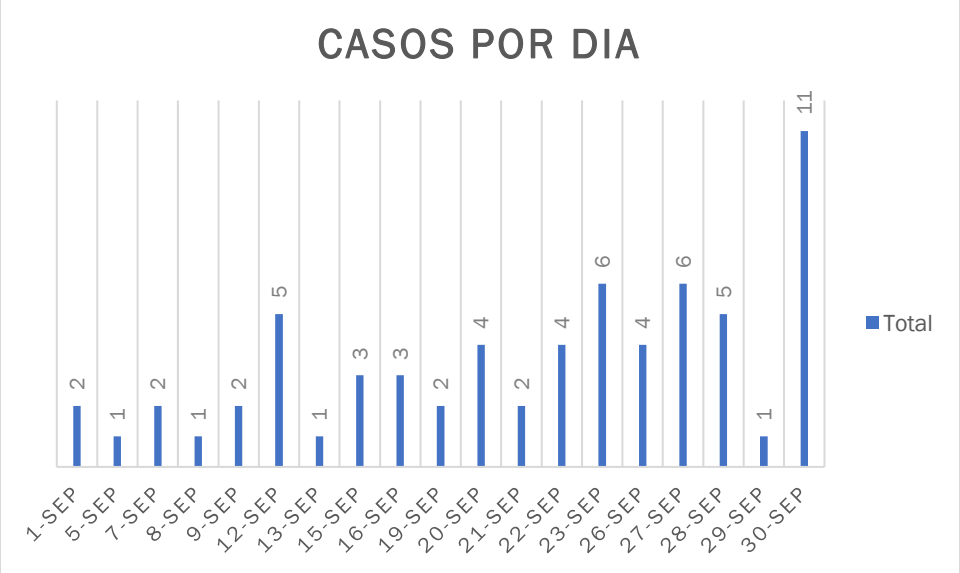
ANS	No Casos
ALCANZADO	61
SUSPENDIDO	4
TOTAL	65

Con corte a las 12 de la noche del 30 de septiembre no se encuentran casos en ejecución. Se encuentran 4 casos suspendidos (SD1009250, SD1017902, SD1017912, SD1017942) que son radicados que presentaron imágenes con problemas de dimensiones y SINVA los arregló, pero están pendientes por cerrar mientras la Operación de Informática Documental los termina de procesar.

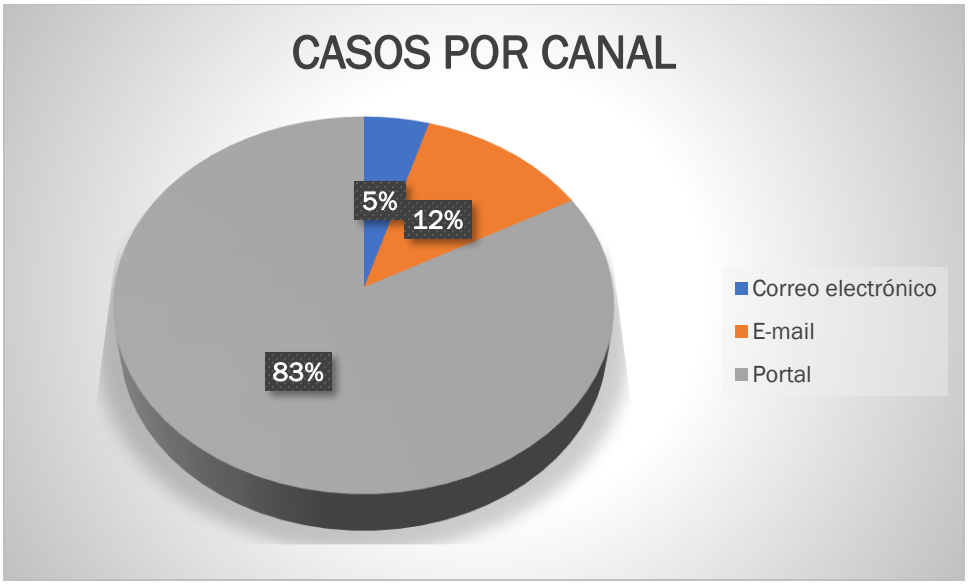
Durante este periodo no se reportaron casos vencidos.

Teniendo en cuenta que todos los casos fueron atendidos dentro de los tiempos pactados, se determina que SINVA cumplió con los ANS en el periodo reportado.

En la siguiente gráfica se puede apreciar el volumen de casos reportados por día durante el periodo reportado:



En el siguiente gráfico se presenta la cantidad de casos por canal por el que se reporta el caso:



4. FACTURACIÓN

A Continuación, se presenta el soporte de la factura del periodo.

SOPORTE FACTURA			
UGPP			
NIT. 900.373.913-4			
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS 03.218-2022			
PERIODO FACTURADO: DEL 01 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2022			
Asunto Factura electrónica:			
#$13-14-01 ; 03.218-2022 ; smorelo@ugpp.gov.co#$			
CONCEPTO	**VR. TOTAL SIN IVA**	**IVA**	**VALOR TOTAL CON IVA**
Administración, soporte y operación de la plataforma Tecnológica KOFAX de la UGPP del 01 al 30 de septiembre de 2022	$ 37,249,579.83	$ 7,077,420.17	$ 44,327,000.00
TOTAL EN PESOS	**$ 37,249,579.83**	**$ 7,077,420.17**	**$ 44,327,000.00**